

“数字东城”网站运行维护项目

合同书

项目名称： “数字东城”网站运行维护项目

起止日期： 2022/4/1 至 2023/3/31

委托单位(甲方)： 北京市东城区科学技术和信息化局

承担单位(乙方)： 北京翔宇领翔软件有限公司

北京市东城区科学技术和信息化局制定

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方“数字东城”门户网站运行维护项目提供运维服务事宜达成如下协议，以资共同遵守。

第一条委托事项及内容

为了进一步落实国办发〔2015〕57号国务院办公厅关于进一步加强政府信息公开回应社会关切提升政府公信力的意见等相关文件精神。数字东城门户网站除需要完成日常运维、Bug修复、小版本升级、系统技术支持及定期培训以外，还需要对各应用系统及应急平台做相应的运维保障，同时对政务信息监测运维服务、公务员邮箱系统运维服务。通过以上运维服务保障，全面提升我区社会服务能力。

具体服务内容细项见招标文件

第二条委托要求

乙方接受甲方委托所完成的服务应符合国家和相关部门、评估专家对该类项目内容和深度规定的要求，及甲方的技术、质量要求，为甲方决策、评估提供科学合理的依据。

第三条委托事项完成期限

本合同项下委托事项的完成期限为自合同签订之日起至2022年3月31日止。

2022年4月1日至合同签订之日的网站运维费用，由乙方支付给该阶段实际运维公司（北京翔宇领翔软件有限公司）。

第四条委托事项履行地点

本合同项下的委托项目服务履行地点为东城区。

第五条服务报酬及支付方式

1、本合同项下服务报酬总额为人民币 230.24 万元整，（大写：贰佰叁拾万零贰仟肆佰元整）。

2、甲方将分两笔向乙方支付服务报酬。

甲方自本合同签署之日后，向乙方支付服务报酬的 50%即人民币 115.12 万元整，（大写壹佰壹拾伍万壹仟玖贰佰元整）。在乙方向甲方提交 验收资料（最终工作成果）经甲方评审并经甲方出具书面验收报告验收合格之日后，向乙方支付服务报酬的剩余款项。

3、乙方应在甲方付款前开具等额的增值税发票，乙方延迟开具的，甲方付款义务顺延至收到发票之后（ 3 ）日内。

第六条甲方权利义务

- 1、甲方指定专人负责本项目的管理、协调和质控工作。
- 2、甲方应根据乙方提出的要求及时协调业务部门进行必要的沟通和交流。
- 3、甲方安排乙方人员到甲方现场工作时，应保证提供乙方人员开展工作所必要的条件，以保证工作顺利完成。
- 4、甲方负责组织有关人员在规定的时间内进行项目验收工作。

第七条乙方权利义务

1、乙方指定专人负责组织项目实施工作，并负责与甲方协调与配合。乙方须保证其拥有从事本项目实施工作的资质及实施能力，并根据双方本合同约定的需求按时、按质完成项目建设、相关的实施测试及文档写作工作。

2、乙方须根据项目要求和标书承诺安排具备相应资质的专业技术人员，成立项目实施小组，按照本合同进行项目实施，并确保项目小组队伍的稳定。

3、乙方不得随意撤换主要技术人员，如要更换，必须经甲方同意并提前一周书面通知甲方，并做好相关的移交工作。如甲方要求乙方更换技术人员的，乙方应按照甲方要求进行更换。

4、乙方应合理使用实施经费，乙方将实施经费用于履行合同以外的目的，甲方有权制止并要求其退还相应经费用于实施工作。

5、乙方应维护甲方单位的声誉及正当权益，如造成损坏或经济损失，乙方应承担相应责任。

6、乙方应在系统出现技术问题的（2）小时内予以响应，进行技术支持、提供解决方案。乙方应设立技术支持电话，并安排专人值守，为甲方运维工作提供（24）小时的电话支持服务。乙方提供驻场人员（6）名。

7、未经甲方同意，乙方不得将本合同项目的部分或者全部维护、维保工作转包给第三方承担。

8、乙方应定期对系统进行检查，对系统和数据进行备份，保证甲方系统和数据完整性和安全性。乙方工作人员未经甲方授权，擅自篡改甲方业务数据，或利用甲方现有业务应用系统、网络平台或者冒用甲方身份获取非法利益，造成甲方或任何第三方损失的，由乙方承担法律责任并负责赔偿全部损失。

第八条项目成果的评价、验收

1、乙方向甲方提交完整的委托项目工作成果后，应在甲方指定的地点接受甲方对其工作成果进行质量评审。

2、乙方项目负责人应对工作情况做出必要说明，并可以对质量评审结论申述意见。

3、如乙方提交的工作成果未通过质量评审的，乙方应在甲方规定的期限内进行修改并承担修改费用，并重新申请进行评审验收；如乙方未在甲方规定的期限内完成修改工作或经修改后仍未能通过质量评审的，甲方有权解除本合同，双方按乙方已实际提供的合格工作内容的工作时间结算服务费，同时乙方还应向甲方支付合同总金额 0.5% 的违约金。若该违约金不足以弥补甲方的损失，乙方还应赔偿甲方的全部损失。

4、乙方提交的委托项目工作成果通过质量评审的，经双方授权代表签字确认后，作为委托项目工作成果验收合格的参照，经甲方出具书面验收报告后，视为委托项目验收合格。双方同意，若验收合格后因乙方原因造成甲方经济损失的，不免除乙方的责任。

第九条保密条款

1、本合同项下保密信息为：乙方从事甲方项目工作已经获悉或即将获悉的甲方项目实施方案、政策信息、技术资料、信息、数据等所有材料和信息以及项目实施过程中形成的会议纪要等未对外公开的文件、资料。

2、乙方应对履行本合同过程中所知悉的甲方保密信息予以保密，未经甲方事先书面许可，乙方及其工作人员不得为本合同之外的任何目的使用上述资料和信息，不得以任何形式将甲方的保密信息透露给乙方与项目无关人员或任何第三方，否则乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

3、非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

4、乙方保证仅将保密信息使用于与完成本合同项下工作有关的用途或目的。一经甲方提出要求，乙方应按照甲方的指示在收到甲方的书面通知后 5 日内将收到的含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方。

5、不论本合同是否变更、终止，本条款均有效。

6、本合同项下约定的保密期限为合同有效期间及合同终止后 3 年。

第十条 知识产权

1、本项目实施完成的所有技术成果（包括但不限于软件、源代码及技术资料）的所有知识产权（包括但不限于著作权、专利权、商标权、专有技术等权利）的所有权、使用权、转让权以及收益等一切权利由甲方享有，本项目实施完成的发明创造的专利申请权、非专利技术的使用权、转让权归甲方享有。

2、对上述技术成果、发明创造，乙方均不得进行修改、拷贝、转让或挪为它用。

3、乙方保证上述实施成果是乙方独立实施，不会受到任何第三方基于侵犯其专利权、商标权、著作权、工业设计权、商业秘密等的指控和诉讼。如果甲方收到上述指控和诉讼，乙方将自费就上述指控为甲方答辩，并支付法院或仲裁机构最终裁定的一切费用、损害赔偿和律师费，并对甲方的一切损失负有完全赔偿责任。

第十一条 不可抗力

1、不可抗力，是指合同双方不能预见、不能避免和不能克服的客观情况，包括但不限于战争、严重火灾、洪水、台风、地震等事件。但不包括乙方的违约或疏忽。

2、不可抗力事件发生后，乙方应在十日内书面通知甲方。除甲方书面另作要求外，乙方应尽实际可能继续履行合同义务、尽可能采取适当或必要措施减少或消除损失，否则应对未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。乙方应采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。

3、如果受不可抗力事件影响而不能履行合同时，按照对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。

第十二条 违约责任

1、本规范适用于该项目负责建设和运维，项目在建设和运维期间发生事故的，要及时处置，并予以扣款处理，项目合同正文中应详细约定事故处置办法。已签定项目的建设类项目应通过补充协议的方式，详细约定事故处置办法。

2、本项目负责人具体负责协调处理项目建设或维护期间发生的全部事

故，出现事故时应及时向相关领导汇报，并妥善处理，同时按照《项目事故记录单》做好记录和备案工作。

3、乙方按照合同要求完成项目建设或维护工作，对于合同执行期间存在的问题和发生的事故应及时向项目负责人反映，及时处理，并按照《项目事故记录单》做好记录和备案工作。

4、项目出现事故后《项目事故记录单》作为项目扣款的主要依据，经科信局专题会讨论通过后，在该项目下一个付款期予以扣除合同相应金额。

5、对项目事故处置分为以下三级。A级：一般事故，事故发生只影响单个部门，不会中断正常工作流程，在事故点有可替代方案继续使用，对乙方处以200元扣款；B级：较大事故，事故发生影响两个部门以内，在事故期间不能正常使用信息系统，但短时间内（2小时内）能够修复，对项目承担单位处以400元扣款；C级：重大事故，事故发生直接影响区级领导或两个部门以上正常工作，或其他对正常工作造成重大影响，系统修复时间较长，对项目承担单位处以600元扣款。

6、在合同执行期内累计扣款原则上不超过合同总额的0.5%，如出现累计扣款达到合同总额0.5%或事故发生次数达五次以上较多的情况，乙方必须马上作出全面整改，其结果将作为一项重要指标，在乙方承揽相关类似项目时加以考量和参照。若整改后仍出现事故三次或未达到甲方的要求，甲方有权解除本合同，双方按乙方已实际提供的合格工作内容的工作时间结算服务费。同时乙方还应向甲方支付合同总金额0.3%的解除合同违约金。若该违约金不足以弥补甲方的损失，乙方还应赔偿甲方的损失。

7、如乙方故意或重大过失造成甲方网络平台出现重大信息失真、数据丢失或者出现反动言论等情况，甲方有权要求乙方按合同总金额的0.3%支付违约金，同时，甲方有权决定是否解除合同。

8、乙方违反本合同所规定的保密义务、知识产权等其他条款的，应就违约所造成的所有损失进行赔偿，并另行向甲方支付本合同总金额0.3%作为违约金。

9、甲方依法向乙方主张权益的，乙方除承担前述违约金外，还应承担甲方维权所支付诉讼费、公证费、律师服务费、保险服务费等费用。

第十三条 合同的终止

本合同因下列原因而终止：

- (1) 本合同正常履行完毕；
- (2) 双方协议终止本合同的履行；
- (3) 不可抗力事件或国家政策发生重大变化导致本合同全部无法履行或履行不必要；
- (4) 守约方因违约方违约解除本合同的；
- (5) 甲方因特殊原因，确需终止合同的，可提前 30 天通知乙方合同解除。

前述合同终止的，未履行部分不再履行；已经履行的部分，如果一方构成不当得利应当返还。对本合同终止有过错的一方应赔偿对方因合同终止而受到的损失。对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。甲方依前述第 5 款提前解除合同的，双方按乙方已实际提供的合格工作内容的工作时间结算服务费”。

第十四条争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，双方同意由北京市东城区人民法院诉讼管辖。

第十五条廉政承诺

合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

第十六条其他

- 1、本合同自双方签字盖章之日起生效。
- 2、未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议于本合同具有同等法律效力。
- 3、本合同一式 陆 份，甲方执 三 份、乙方执 三 份，具有同等法律效力。

甲方(盖章):



委托代理人(签字):

何震

电话:

开户银行:

银行帐号:

签订日期: 2022.4.15

签订地点:

乙方(盖章):



委托代理人(签字):

杜

电话: 010-82753631

开户银行: 北京农商银行清河支行

银行帐号: 0406080103000000521

签订日期:

签订地点:

附件一：《服务内容》

按照合同约定，该项目服务内容为：

序号	项目	服务内容	具体工作内容描述
1	数字东城网站主站运维服务	1) 网站硬件平台运行维护	数字东城网站硬件设备运维及系统巡检服务
			进行运行环境安全保障服务以及网站 24 小时安全应急值守
			为全区单位提供应用系统托管及技术支持服务
		2) 网站栏目体系优化	1、网站主站及相关应用系统页面同步优化设计（对年度网站用户需求情况进行分析，按照访问行为对网站布局进行优化） 2、按照《关于开展业务办理系统等移动端适配工作的通知》要求，完成本区网站移动端适配优化。
		3) 网站绩效考评	网站访问量统计分析，数据推送；
			网站媒体关注度分析，根据 2021 年媒体关注数据进行数据分析、网络自媒体互动数据采集与大数据整合分析（微博或微信等数据）指导网络问政频道建设，并将数据应用于年度区内各部门绩效考核。 根据东城区政府网站群日常运维情况、各类监测数据，依据区内评测指标，开展 2022 年度区内网站考评工作。出具评测结论。汇总、分析网站评估数据。
		4) 无障碍门户网站运行维护	数据备份、系统优化调整、系统日常运维
2	部门政务公开运维服务	1) 按照信息系统各类安全要求对政府网站和应用系统进行安全改造	按照信息系统安全等级三级评测报告发现的问题进行整改，将相关系统后台进行安全加固、升级。
		2) 英文门户网站翻译升级改造	委托专业翻译机构将政府工作动态翻译为英文，保障我区英文门户内容按时更新
		3) 错别字检纠错服务	对全区网站存在的错别字进行检测服务
		4) 双公示工作运维服务	1、全区 30 家单位部门网站双公示专栏维护； 2、北京市双公示填报系统用户管理及数据发布； 3、北京市双公示工作评估工作数据收集和整理； 4、双公示台帐的数据收集； 5、北京市双公示填报系统使用培训和日常使用技术支撑。
		5) 网上出版物专题运维	页面设计、格式转换、美工设计、传至服务器、添加链接等。
3	数字东城网站应用	1) 东城区全清单管理系统运维服务	按照市考核要求，保障区政府办的要求构建东城区全清单系统的日常运维及技术保障工作

5	系统运维服务		1、按市里要求，完成 CMS 中历史数据上行全对接。要求区集约化平台按市标准数建设，区原 CMS 数据库字段以市标准重新标准化。 2、区集约化平台完成市下行数据接口交换对接。同步接收市下行数据。 3、各应用平台集约化优化整合。实现采集生成统计分析图。方便领导实时了解全区平台运行、访问、关注度等情况。 4、保障集约化资源管理系统的日常运维及技术保障
		2)区集约化数据交换平台运维服务	
		3)社保经办预约系统运维服务	为全区 50351 个驻区企业办理每年近十万次社保经办预约业务
		4)政策解读系统运行维护	1、政策解读平台的日常运维保障。 2、政策解读平台的升级优化。 3、政策解读平台的统计分析。
		5)政民互动平台运维	1、集约化市、区、职能单位三级互动平台日常运维保障。 2、按新的集约化市、区、职能单位三级互动考核要求升级完善。 3、区集约化平台的统计分析优化完善，方便相关领导对到互动数据的实时关注。
			2、开展网络直播、互动访谈
		6)内容收集及视频资源运行维护	内容收集及视频资源采编发布及平台的日常运行维护
		7)区长信箱运维	1、区长信箱与区网格化平台接口的运维保障。 2、按新的互动考核要求，升级优化。
			1、保障全区 114 家单位在线处理网上诉求。定期完成数据统计分析，为领导提供科学决策依据。
5	东城区政府网站云搜索年度服务	基础搜索功能	全站信息搜索：包含网站所有栏目搜索，智能化排序，支持标题搜索、全文搜索、文档附件搜索
			政务公开搜索：包含本区政务公开、信息公开专栏搜索，支持展示发文单位、日期、文号等格式化展现
			政务服务搜索：包含本区办事指南搜索，搜索办事事项及相关结果物
			政策文件搜索：政策文件与解读的搜索，支持文号搜索、年份统计、发文机构统计、发文代字统计
			互动回应搜索：区长信箱搜索，意见征集搜索
			专题专栏搜索：专题搜索，电子期刊搜索（PDF）
		智能化搜索功能	智能化功能支持服务：下拉提示词、相关推荐搜索词、搜索词纠错、拼音搜索、敏感词屏蔽、智能推荐、搜索结果置顶。

		后台管理功能	搜索流量统计服务功能：搜索流量、关键词、点击结果等统计在线查看。 索引数据管理服务：根据网站调整或用户要求的，索引数据导出与删除 词汇管理运维服务（自定义词、屏蔽词、相关词、下拉词等）、置顶模版管理、
		统计报告服务	搜索月报：月搜索流量、搜索词排名、变化趋势 搜索服务专员（7*24 电话支持，7*24 邮件支持，QQ 微信远程服务支持） 更新采集运维服务：网站各个栏目的信息及时更新；网站栏目调整的及时采集更新，保证搜索最新的信息
6	政务信息监测运维服务	主站政务信息监测	按照国际及北京市网站普查要求对数字东城主站政务信息进行监测、撰写整改报告并监督整改、咨询服
7	公务员邮箱系统运维服务	2000 个公务员邮箱运维管理	目前东城区公务员邮箱是由北京市首都之窗运行管理中心统一管理

紧密围绕上级部门提出的构建“透明、服务、民主”型政府的要求，加快东城政府门户网站的一站、一网集约化大数据整合工作建设，深化数字东城门户网站的信息公开、政策解读、在线服务、互动交流、展现标识、监督管理和传播应用；运维范围及内容如下：

紧密围绕上级部门提出的构建“透明、服务、民主”型政府的要求，加快东城政府门户网站的一站、一网集约化大数据整合工作建设，深化数字东城门户网站的信息公开、在线办事、公众参与和宣传教育的服务能力。运维范围及内容如下：

主站相关应用系统服务支持；日常运行维护服务；运行环境安全保障服务以及应急响应服务；网站优化设计（对年度网站用户需求情况进行分析，按照分析结果对网站布局进行优化设计）；按照国家及北京市考评标准对东城区门户网站进行预评估，力争在国家、北京市网站评比中获得优异成绩；根据东城区政府网站日常运维情况、各类监测数据，依据区内评测指标，开展 2022 年度区内部门信息公开考评工作；出具评测结论。汇总、分析部门信息公开公评估数据；数字东城网站的日常运行维护，共 80 多个部门的信息化公开、双公示等工作；按照北京市 2022 年政府网站建设要求对原有的网站内容管理后台进行集约化大数据整合、安全加固；无障碍门户网站运行维护；网站数据分析系统运维；错别字检纠错服务；网上出版物专题运维；社保经办预约系统运维服务；部门政府信息公开系统运维；政民互动平台运维；内容收集及视频资源运行维护；区长信箱运维；双公示运维；网站应急与快速恢复平台安全评估等，集约化数据交换平台运维服务以、政务信息监测平台、公务员邮箱系统。

附件二：《验收标准》

按照合同约定，该项目验收标准为：按照合同服务内容，查验服务过程日常工作记录文档是否及时完整：

一、合同复印件

二、总结报告

3.1、年度总结报告

3.2、月度工作总结报告

三、部分过程工作记录表单

4.1、非现场电话 QQ 运维记录单

4.2、现场培训及运维服务记录单

4.3、安全漏洞补丁处理反馈单

4.4、服务器早晚巡检记录

4.5、日常服务申请单

四、重大节假日加值班应急预案

4.1、加值班记录及应急预案